Paroles d'Argent

Nº 87 - Juillet 2015 La lettre d'information de Finances & Pédagogie

Finances & Pédagogie

À LA UNE

Les moyens de paiement évoluent

Mobile banking ou e-banking, carte sans contact, simulateur de crédit en ligne… de nouveaux outils bancaires se développent, qui facilitent les transactions et le suivi des comptes. Mais suivi des comptes ne veut pas dire gestion des comptes. Disposer d'une information en temps réel ou de moyens de paiement dématérialisés ne fait pas tout. Pour les publics, en particulier les plus fragiles, ces nouveaux outils peuvent comporter des pièges. L'accompagnement est plus que jamais nécessaire.

Innovations bancaires

Les Français plébiscitent la banque en ligne (e-banking). Aujourd'hui, la plupart des actes bancaires sont faits par ce biais : 91 % des Français consultent leurs comptes bancaires en ligne, 82 % y font leurs virements de compte à compte, 70 % recourent à des paiements sécurisés sur Internet, 66 % font des virements à destination de tiers en ligne. En revanche, ils ne sont que 27 % à être prêts à souscrire un produit d'épargne ou d'assurance en ligne, 23 % à y faire une demande de prêt. Il faut toutefois noter des écarts importants selon les catégories socioprofessionnelles, les cadres et les jeunes, plus « connectés », y recourant plus volontiers.

Certains outils existent qui ne sont pas encore très développés, comme les paiements par carte sans contact. Les jeunes actifs sont les plus nombreux à y recourir, mais ils ne sont que 5 % à l'utiliser pour des courses d'appoint, moins encore pour d'autres types d'achat. La moitié de petits achats sont encore réalisés en espèces, 25 % par carte bancaire, 16 % par chèques.

Si l'usage du téléphone mobile (plus encore des smartphones) se développe de manière exponentielle, selon une enquête de Deloitte en 2014, seuls 36 % des Français l'utiliseraient pour consulter leur solde bancaire en ligne, 19 % pour effectuer un achat en ligne, 11 % pour transférer de l'argent vers le compte d'un tiers, 4 % pour payer une facture en ligne et 3 % pour payer dans un magasin. On sent encore quelques réticences à utiliser son téléphone, même si les Français sont aujourd'hui plus nombreux à l'envisager pour peu que le système soit simple.

Édito

Chantal Fazekas - Directrice

Au moment de quitter mes fonctions de directrice de Finances & Pédagogie, je tiens à remercier tous les partenaires et collaborateurs pour leur forte implication et leur engagement sur l'ensemble des enjeux liés à l'éducation financière. Le travail réalisé grâce, en particulier, au soutien des Caisses d'Epargne, a permis à l'association de gagner au fil des ans, en notoriété et en reconnaissance institutionnelle, à l'échelle nationale comme européenne.

À partir du 1er septembre, Patrice Cros, actuel directeur au sein de la Fédération nationale des Caisses d'Epargne, prendra la direction de l'association. Il aura à cœur de faire encore progresser et valoriser les actions citoyennes et éducatives de l'association.

Parmi les thèmes phares de l'éducation financière, la banque et les moyens de paiement sont à la une de cette lettre d'information car les évolutions vont vite dans ce domaine, rendant plus facile l'accès à l'information, mais suscitant aussi davantage de questions en termes de sécurité et de responsabilisation de chaque acteur de la relation bancaire.

Je reste convaincue qu'à l'ère de la digitalisation, l'apprentissage de l'argent aura une place de plus en plus importante dans l'avenir.

Cette lettre d'information est élaborée grâce au soutien des Caisses d'Epargne

Gérer ses comptes à l'heure du numérique

Comme d'autres nouveautés, ces modes de paiement suscitent quelques questions, en termes de fraude, de détournement ou de piratage des données, de virus, etc. Autre source d'inquiétude : une facilité d'usage liée à la dématérialisation qui déresponsabiliserait davantage le consommateur et l'empêcherait de maîtriser ses dépenses. De telles craintes étaient déjà formulées lorsque la carte bancaire a progressivement remplacé les autres moyens de paiement. Si certaines personnes préfèrent payer en liquide pour mieux jauger leur dépense, elles se font plus rares. Et les jeunes générations, nées à l'heure du numérique, en oublieraient presque les billets.

Ils sont de plus en plus nombreux à utiliser au quotidien leurs smartphones ou leurs tablettes pour comparer les prix, consulter leur solde avant achat, etc. Le niveau d'expertise des consommateurs augmente ainsi, y compris en termes de gestion du budget, avec les outils de gestion de finances personnelles (*Personal Finance Management*). Développés pour les smartphones, ils sont maintenant accessibles depuis les plateformes de banques en ligne. Ces outils vont d'une représentation graphique permettant d'évaluer la situation d'un coup d'œil, à la catégorisation automatique des opérations, en passant par des alertes personnalisées (dès lors qu'un niveau de dépense a été atteint, qu'un virement automatique est passé, etc.). De même, les simulateurs de crédit deviennent de plus en plus courants, avec des possibilités de personnalisation en fonction de sa situation personnelle.

Nécessaire accompagnement

Si ces nouvelles technologies permettent de disposer d'une information en temps réel et offrent de multiples facilités, elles ne dispensent pas forcément de recourir à des outils ou des méthodes plus « classiques » de gestion ou d'organisation du budget ; les supports papier disponibles sur le site de Finances & Pédagogie sont toujours très demandés. De même, l'interactivité et les relations qui se créent entre les participants lors des formations de F&P constituent une valeur ajoutée par rapport à ce que ces publics peuvent trouver en ligne. Le travail de médiation et d'accompagnement budgétaire, s'il peut conduire à une utilisation optimale de ces outils, doit aussi porter sur une consommation plus responsable, en investissant les gains ainsi réalisés dans un projet de plus long terme par exemple.

Les moyens de paiement ou les techniques de gestion budgétaire évoluent, parfois très rapidement. Mais, maîtriser son budget n'est pas qu'une question de technique ; cela suppose aussi de bien connaître ses dépenses et ses ressources, de disposer d'une épargne de précaution en cas de coups durs, et d'être en capacité d'analyser soi-même son propre comportement face à l'argent… L'outil ne fait pas tout, encore faut-il savoir pourquoi on l'utilise.

Pour aller plus loin

▶ Finances & Pédagogie, *La Banque au quotidien*, guide téléchargeable sur www.finances-pedagogie.fr

ZOOM

« Le développement de ces nouveaux supports est inéluctable. »

Questions à Jérôme Raguénès, Fédération bancaire française

Quelles sont les évolutions en matière de paiement ?

La carte bancaire reste un moyen de paiement particulièrement plébiscité. Plusieurs raisons l'expliquent : la facilité d'usage, la sécurité et la garantie du paiement. La carte bancaire est très majoritairement utilisée lors de paiements sur Internet pour lesquels la sécurité s'est accrue avec le développement de 3D Secure qui limite les risques de fraude pour le commerçant et le consommateur, en identifiant à chaque paiement les porteurs de carte bancaire. Son utilisation devrait continuer de croître avec le développement des paiements sans contact pour les petits montants. Par ailleurs, le projet SEPA (Single Euro Payments Area) a permis une harmonisation des virements et prélèvements, désormais réalisables dans les mêmes conditions au sein des 33 pays de l'espace SEPA.

Avec la généralisation des smartphones, les transactions par mobile se développent et suivent une courbe exponentielle. Elles devraient encore s'accroître avec le développement des paiements sans contact qui permettent de fluidifier les transactions inférieures à 20 euros (le panier moyen par carte bancaire est de 47 euros) et devraient se substituer avantageusement au paiement en espèces. Le développement de nouveaux moyens de paiement respecte les mêmes garanties de sécurité et de fiabilité du système. Si les données étaient détournées, leur utilisation frauduleuse serait de toute façon limitée dans le temps et sur le montant (le code PIN est demandé au bout de trois transactions par carte sans contact).

On associe souvent dématérialisation des moyens de paiement et déresponsabilisation. Qu'en pensez-vous ?

Quant à l'appréhension liée à ces nouveaux supports dématérialisés, on peut parler d'un problème de rupture générationnelle. Les jeunes utilisent les nouveaux supports (tablette, smartphone) sans se soucier de la sécurité heureusement mise en place par les textes européens et par les acteurs, les banques en premier lieu.

L'idée selon laquelle la dématérialisation des supports entraînerait une mauvaise gestion des comptes n'est pas nouvelle. Pourtant, le développement de ces supports est inéluctable et constitue une demande du consommateur à laquelle répond la profession bancaire. Les services bancaires en ligne, sur mobile et sur tablette permettent désormais au client de suivre ses comptes, d'effectuer des opérations quand il le souhaite, sans être obligé de passer en agence.

La banque mode d'emploi

Vincent Bénard, conseiller **F&P Île-de-France**, intervient régulièrement auprès de travailleurs sociaux du **conseil départemental du Val-de-Marne**, appelés à accompagner des personnes en difficulté. La banque et les moyens de paiement sont naturellement au programme puisque ces sujets sont au cœur du dispositif d'accompagnement social. Des informations utiles dans la pratique quotidienne des travailleurs sociaux et dans le cadre des formations collectives qu'ils animent.

Sur le terrain

Devenir consom'acteur

La formation est destinée aux employés des espaces des solidarités, des structures d'accueil créées pour informer les personnes en situation de fragilité, mais également aux permanents et bénévoles des épiceries sociales et des centres sociaux. Vincent Bénard leur propose une session de perfectionnement pour les mettre en situation d'être eux-mêmes formateurs auprès des personnes suivies.

« Si on ne peut se passer de la banque, il est fréquent que l'on ne sache quoi faire des produits ou services auxquels on a pourtant souscrit. En général, les questions tournent autour des agios, des frais bancaires, du changement de banque, etc. C'est l'occasion de rappeler que le banquier est un commerçant et qu'il facture ses services. » Pour le conseiller de F&P, un des premiers conseils à donner aux personnes accompagnées est d'être vigilantes dès lors qu'elles signent un contrat. « L'objectif est bien de redevenir acteur quand on consomme de la banque. » Une partie de la formation est consacrée aux outils : carte bancaire, chèque, etc. et aux risques liés à une mauvaise utilisation. Le conseiller revient aussi sur la législation récente, dont la loi de janvier 2014 qui plafonne les frais bancaires et les commissions d'intervention pour les publics fragiles.

Prisme déformant

« Si les travailleurs sociaux sont au point sur les aides, ils manquent parfois d'un socle de connaissances sur l'argent. L'argent n'est pas enseigné et c'est dommage », déplore Vincent Bénard. Beaucoup ne considèrent l'argent que par le prisme professionnel. Et il n'est pas rare d'entendre qu'aller chez son banquier, c'est « se jeter dans la gueule du loup », que le crédit c'est « le mal absolu », que les découverts sont bien trop chers, que la carte bancaire est déresponsabilisante… Sauf que, dans bien des cas, il faut prendre contact avec son banquier pour éviter les situations de blocage, que s'endetter pour un projet est normal pour peu que l'on soit raisonnable, et que la carte bancaire est un moyen de sécuriser ses achats. « Il n'y a pas de carcan, on discute de tout. »

Ces formations sont d'autant plus importantes que, depuis la loi du 26 juillet 2013, les travailleurs sociaux peuvent agir à la place des personnes qu'ils suivent, et être amenés à effectuer des démarches à leur place, notamment auprès de la banque.

Notre partenaire : le conseil départemental 94

Le conseil départemental du Val-de-Marne a en charge l'action sociale. Il a ouvert des espaces départementaux des solidarités, qui ont pour mission d'accueillir, d'écouter et d'informer les personnes sur leurs droits et les aides auxquelles elles pourraient prétendre. Ces espaces gèrent l'accueil et le suivi des bénéficiaires du RSA, des actions en faveur de l'insertion et de l'emploi, du logement ou du budget familial.

Questions à

Pascale Reverdy, conseillère des actions collectives au CD 94

Pourquoi avoir sollicité F&P ?

Nous souhaitions former nos professionnels sur la banque, les moyens de paiement, les crédits, etc. Le formateur F&P présente cette particularité de pouvoir aussi bien intervenir auprès de nos publics que des travailleurs sociaux. Ces derniers parlent peu d'argent, de banque en général, par méconnaissance. L'objectif des formations de F&P est de les aider à mieux comprendre ce qu'il en est pour pouvoir à leur tour donner ces informations, notamment dans le cadre d'actions collectives destinées à nos publics. Elles permettent aussi de changer les représentations sur la banque et les outils bancaires : les travailleurs sociaux craignent le crédit et méconnaissent le microcrédit, sous-utilisé sur le département. Leur réticence peut s'expliquer par la fréquence des dossiers de surendettement qu'ils ont à traiter. Le conseiller F&P les interpelle pour faire bouger leurs pratiques au quotidien.

Qu'appréciez-vous dans ses interventions ?

Vincent Bénard rend l'information accessible ; il donne les bons mots pour en parler. Je lui ai demandé que son animation ressemble, dans le fond et dans la forme, à celle qu'il aurait proposée à nos publics. C'est un moyen de faire monter nos professionnelles en compétences et de les mettre à l'aise quand elles communiqueront ses informations à leur tour. La banque a un côté compliqué qu'il faut déconstruire chez les professionnelles et chez nos publics. Le conseiller F&P désacralise le monde de l'argent.

L'ampleur des missions d'action sociale est telle qu'elles ne laissent que peu de place à la prévention. Si la mobilisation des publics reste difficile, il est plus simple de les convaincre si on dit qu'on a soi-même suivi cette formation et appris plein de choses.

ZOOM

Des mini-entreprises se créent partout en France

Depuis plusieurs années, Finances & Pédagogie est partenaire d'Entreprendre pour Apprendre (EPA). Ce concours consiste, pour les élèves de collèges, de lycées ou d'écoles de la deuxième chance, à former des équipes pour créer une mini-entreprise, en se partageant toutes les fonctions nécessaire au développement d'une société : direction générale, marketing, gestion financière, etc. Des jurys régionaux départagent ensuite les mini-entreprises dans chacune des catégories et attribuent les prix des différents partenaires.

En Lorraine Champagne-Ardenne, ce sont pas moins de 40 mini-entreprises, soit plus de 400 jeunes, qui ont présenté

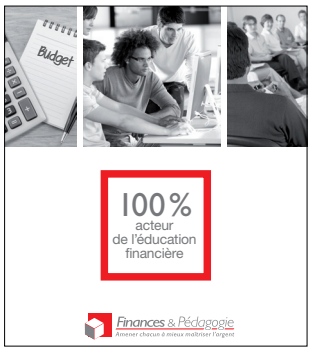
leur projet à un jury composé de chefs et cadres d'entreprises, et de membres de l'Éducation nationale. Finances & Pédagogie, partenaire d'EPA Champagne-Ardenne, a attribué un prix à la mini-entreprise Holly Heart du collège du Sacré-Coeur de Reims pour un livre d'astuces de grand-mère.

En Rhône-Alpes, Finances & Pédagogie a remis le prix de la meilleure gestion financière, le 6 mai, à Lyon. Dans les Pays de la Loire, l'association est intervenue auprès d'une dizaine d'établissements dans le cadre de ce concours, sur des thématiques telles le compte de résultat, le calcul des prix de revient, les prix de vente et la relation avec la banque. 37 établissements, soit au total près de 600 élèves, se présentaient ainsi au concours régional qui s'est déroulé le 21 mai dernier dans les locaux de l'IUT de Nantes, au terme duquel la mini-entreprise Snood Art Style, du lycée de Cholet, a été distinguée. En Bretagne, le prix de la relation bancaire a été décerné par la Caisse d'Epargne à la MFR de Loudéac. En Basse-Normandie, 400 jeunes participaient au championnat régional. F&P y a décerné le prix de la meilleure gestion financière à Decotime du collège Thomas Hélye de Cherbourg.

▶ En savoir plus : www.entreprendre-pour-apprendre.fr

Le rapport d'activités 2014 de F&P est sorti

Le rapport d'activités de Finances & Pédagogie pour l'année 2014 vient de sortir. Avec 25 collaborateurs répartis dans 16 antennes régionales, Finances & Pédagogie a formé 38 000 personnes lors de 2 700 actions de sensibilisation ou de formation. L'économie sociale et solidaire reste le secteur qui reçoit le plus grand nombre d'interventions, suivi par le secteur éducatif. Les thèmes phares des formations sont le budget (48 % des sessions), la banque (17 %), les crédits (8 %). L'association peut aujourd'hui s'appuyer sur un réseau de près de 900 partenaires. Des outils spécifiques ont d'ailleurs été développés pour répondre au mieux à leurs besoins : fiche méthodologique pour les bailleurs sociaux et leurs locataires, applicatif de diagnostic et d'aide à la décision pour les travailleurs sociaux intervenant auprès des ménages défavorisés, etc.



▶ www.finances-pedagogie.fr

Quand des jeunes vont à la banque

Le collège Joliot-Curie à Reims Croix-Rouge est classé en zone d'éducation prioritaire renforcée (REP+). Il accueille de nombreux élèves issus de milieux très défavorisés de l'académie de Reims. À ce titre, il bénéficie de moyens supplémentaires pour mener des projets éducatifs et favoriser l'ouverture des jeunes à leur environnement et au milieu professionnel. Finances & Pédagogie participe à ce projet et propose des animations sur les thèmes de l'argent, du budget et de la banque. Un groupe d'élèves de 5e a ainsi visité la caisse d'épargne de Reims Hippodrome, pour découvrir l'agence et les différents métiers de la banque.

F&P participe au Baromètre de la microfinance

F&P a rédigé un article pour le dernier Baromètre de la microfinance, édité par la plateforme de réflexion Convergences qui s'est donné pour mission de rassembler des acteurs publics, privés, associatifs, universitaires et des médias pour réduire la pauvreté. L'article porte sur les outils de la pédagogie financière à l'ère du numérique.

Pour aller plus loin
www.finances-pedagogie.fr

Finances & Pédagogie

Association soutenue par les Caisses d'Epargne. 5, rue Masseran 75007 Paris. Tél. 01 58 40 43 68. www.finances-pedagogie.fr
Directrice de la publication : Florence Raineix. Directrice de la rédaction : Chantal Fazekas. Rédaction et réalisation : La Pirogue (lapirogueparis.wordpress.com). Illustration : Rachid Maraï. Ont collaboré à ce document : Marie-Véronique Bryon, Vincent Bénard (F&P). Remerciements : Jérôme Raguénès (FBF), Pascale Reverdy (conseil départemental du Val-de-Marne).
Flashage et impression : Imprimerie SB Graphic. ISSN 0981 9169. Dépôt légal : juillet 2015.